

## CARTA DEL SERVICIO DE CENTROS CÍVICOS Y CASALES

La Red de equipamientos cívicos municipales de Santa Coloma de Gramenet ofrece espacios de convivencia y de fomento de la vida comunitaria, fomenta la difusión de valores y la convivencia intercultural y favorece la participación ciudadana. En función de las características y las prestaciones que ofrecen, los equipamientos cívicos se clasifican en:

- **Centre cívico.** Está destinado al servicio público de personas y entidades, a la realización de actividades que tengan por objeto el desarrollo social, cultural, deportivo y de ocio, y a promover el asociacionismo y la participación ciudadana en general.
- **Casal municipal.** El casal municipal es un equipamiento cívico estrechamente ligado al entorno donde se sitúa, sede de un grupo de entidades muy enraizadas al barrio. Tiene como finalidades dinamizar el territorio de referencia, potenciar la relación entre las entidades y aprovechar la sinergia que se crea.
- **Espacios asociativos.** El espacio asociativo es un espacio que puede ser de titularidad pública o privada y que el Ayuntamiento cede a entidades sin ánimo de lucro, de carácter asociativo.

### 1. Identificación

Nombre del Servicio	Red de Equipamientos Cívicos
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios de Educación, Cultura, Derechos Sociales, Infancia, Juventud, Deportes y Cooperación y Solidaridad.
Equipo responsable	Francisco Rodríguez Romero, responsable de Departamento de Centros Cívicos y Casales. rodriguezrfco@gramenet.cat  Gemma Bellvehí, directora de Educación, Cultura, Derechos Sociales, Infancia, Juventud, Deportes. bellvehiog@gramenet.cat
Dirección	Departamento de Centros Cívicos y Casales Plaza de la Vila, 1
Horario	Presencial de 9 a 14h. Este horario podría modificarse durante los periodos de vacaciones de Navidad, Semana Santa, y verano (a partir del 25 de junio hasta el 10 de setiembre).
Teléfono	934 624 000 extensión 3092 Departamento Administrativo 934 624 000 extensión 3177

Web

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/>

Dirección electrónica

[ccivicsicasals@gramenet.cat](mailto:ccivicsicasals@gramenet.cat)

Equipamientos

#### **Centres Cívicos**

##### **Centre Cívico Can Franquesa**

C. Menorca s/n

Teléfono. 933 920 290

[ccivicanfranquesa@gramenet.cat](mailto:ccivicanfranquesa@gramenet.cat)

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

##### **Centre Cívico Can Mariner**

C. Milà i Fontanals, 14-16 Teléfono. 934 663 287

[cc.sta.colomag.cm@gramenet.cat](mailto:cc.sta.colomag.cm@gramenet.cat)

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

##### **Centre Cívico del Fondo**

C. Wagner, 19 Teléfono. 933 928 463

[cc.sta.colomag.f@gramenet.cat](mailto:cc.sta.colomag.f@gramenet.cat)

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

##### **Centre Cívico del Llatí**

C. Nàpols, 45

Teléfono 933 919 997

[cciviclлатi@gramenet.cat](mailto:cciviclлатi@gramenet.cat)

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

##### **Centre Cívico dels Pins**

C. Pirineus, 2-4

Teléfono. 934 663 940

[ccivicipins@gramenet.cat](mailto:ccivicipins@gramenet.cat)

Horario presencial: de 16 a 21

##### **Centre Cívico del Raval**

C. Monturiol, 20 Teléfono 933 858 377

[cc.sta.colomag.rv@gramenet.cat](mailto:cc.sta.colomag.rv@gramenet.cat)

Horario presencial: de 16 a 21

##### **Centre Cívico del Riu**

C. Lluís Companys 9

Teléfono. 933 850 379

[cc.sta.colomag.r@gramenet.cat](mailto:cc.sta.colomag.r@gramenet.cat)

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

##### **Centre Cívico Singuerlín**

Av. De Catalunya, 41

Teléfono 933 917 110

[cc.sta.colomag.s@gramenet.cat](mailto:cc.sta.colomag.s@gramenet.cat)

Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30



### **Casales y Espacios Asociativos**

#### **Casal de la Guinardera**

C. Milton, 28  
Teléfono: 934 683 203  
cguinardera@gramenet.cat  
Horario presencial: de 16 a 21

#### **Casal de les Oliveres**

C. Pep Ventura, 1-3  
Teléfono 933 925 647  
coliveras@gramenet.cat  
Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### **Casal de la Riera Alta**

C. de la Pedrera, 8  
Teléfono 933 912 223  
crieralta@gramenet.cat  
Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### **Casal del Riu Nord**

C. de los Safaretjos, 1-3  
Teléfono 933 863 649  
criunord@gramenet.cat  
Horario presencial: de 9 a 14.30 i de 15.30 a 21.30

#### **Casal dels Safaretjos**

Av. De la Generalitat, 222  
Teléfono 933 856 608  
csafaretjos@gramenet.cat  
Horario presencial: de 16 a 21

#### **Espacio A. de Can Calvet**

Cl. D' Aragó, 25  
Teléfono 934 255 189  
ccivicsasals@gramenet.cat  
Horario presencial: Según horario establecido por entidades cesionarias

#### **Espacio A. del Cementiri Vell**

C. Dr. Ferran, 17  
Teléfono 933 911 898  
ccivicsasals@gramenet.cat  
Horario presencial: Según horario establecido por entidades cesionarias (consultar por teléfono)

#### **Espacio A. dels Pirineus**

C. Pirineus, 118  
Teléfono 934 680 551  
ccivicsicasals@gramenet.cat  
Horario presencial: Según horario establecido por entidades cesionarias (consultar por teléfono)

#### **Espacio A. Santa Rosa**

Av. del Banús, 82 / C. de Dalt dels Banús, Teléfono 934 661 000  
ccivicsicasals@gramenet.cat  
Horario presencial: Según horario establecido por entidades cesionarias (consultar por teléfono)

#### **Cómo llegar**

##### **Con transporte público**

Santa Coloma de Gramenet se incluye dentro de la Red de Transporte del Área Metropolitana de Barcelona, con accesos por metro, autobús y taxi.

Metro: L1 (roja) estación Santa Coloma; L9 (naranja) estación Can Peixauet.

Autobuses: 42, B14, B15, B18, B19, B20, B30, B80, B84, M28, M27.

##### **Con transporte privado**

Santa Coloma tiene accesos directos a las autopistas A7, C58, C31, B20, y a las rondas de Dalt y Litoral, además de la vía BV5001 (carretera de La Roca).

## **2.Misión y valores**

Nuestra misión es gestionar la red de equipos cívicos municipales para el fomento del asociacionismo y la participación ciudadana, enriqueciendo así el tejido asociativo de la ciudad, la pluralidad y la diversidad de visiones.

Los valores del servicio son la voluntad de ofrecer un servicio de calidad orientado a satisfacer las expectativas de los usuarios y usuarias con compromiso, profesionalidad y transparencia, respetando el principio de la buena administración.

## **3.Oferta de servicios y requisitos de solicitud**

### **3.1 Gestión de espacios**

Cesión de espacios para la realización de actividades que tengan por objetivo el desarrollo social, cultural, de ocio y promover el asociacionismo y la participación.

Destinatarios/arias	Las administraciones públicas, organizaciones, entidades, asociaciones y grupos no formales pueden solicitar el uso de los espacios disponibles en los centros. La cesión de espacios y el uso temporal de las dependencias comunes de los
---------------------	--

centros se determinan de acuerdo con el orden de preferencia siguiente:

- actos organizados por instituciones públicas
- actos organizados por entidades locales, sin ánimo de lucro, debidamente legalizadas e inscritas en el Registro Municipal de Entidades.
- actos organizados por entidades sin ánimo de lucro con sede fuera de Santa Coloma de Gramenet, debidamente legalizadas.

Cómo solicitar el servicio En caso de entidades con sede social en un centro: formulario web: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/entitats-residents/>  
En cualquier otro caso: instancia genérica en la Oficina de Atención a la Ciudadanía

### 3.2 Información

La información que se facilita en los centros cívicos y casales de la ciudad es la relativa a los servicios propios de la Red de equipamientos cívicos de Santa Coloma, así como de otras informaciones municipales de interés general.

Destinatarios/arias Ciudadanos y ciudadanas, representantes de entidades, asociaciones y grupos no formales.

Cómo solicitar el servicio La solicitud de información o consulta se puede realizar presencialmente, por teléfono, internet o por correo electrónico.

- Si se trata de información general de equipamientos cívicos se puede utilizar el formulario web: <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/contacte-centres-civics/> o a la dirección de correo electrónico general: [ccivicsicasals@gramenet.cat](mailto:ccivicsicasals@gramenet.cat)
- Si se trata de un tema específico de un centro se puede llamar al teléfono de cada centro y/o contactar mediante el correo electrónico específico.

### 3.3 Asesoramiento y orientación a entidades

Dar soporte y orientación en los trámites relacionados con el mundo asociativo: constitución, inscripción en los registros, la elaboración de proyectos y/o actividades, e información sobre subvenciones municipales, órganos de participación ciudadana, talleres de formación, recursos materiales y de otros relacionados con la vida asociativa.

Destinatarios/arias Representantes de entidades, asociaciones y grupos no formales

Cómo solicitar el servicio La solicitud de información o consulta se puede realizar presencialmente en cada centro, por teléfono i/o internet  
<https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres->

civics/contacte-centres-civics/ , correo electrónico  
ccivicsicasals@gramenet.cat o concertando una entrevista personalizada por los  
mismos medios.

### 3.4 Realización de talleres temáticos, actividades y exposiciones

En los equipamientos cívicos se llevan a cabo talleres temáticos y actividades organizadas por el Departamento de Centres Cívicos y Casales y/o entidades con la sede en el centro.

Si el centro dispone de espacios para exposiciones\* el Ayuntamiento puede cederles a personas físicas o jurídica, siempre que estén disponibles (consultar en cada centro) y que la muestra sea de interés ciudadano. Las exposiciones se han de mostrar de manera gratuita i no se puede producir ningún tipo de venta.

\* <https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/>

Destinatarios/arias	Ciudadanos y ciudadanas, excepto aquellas actividades dirigidas a grupos de edad concretos.
Cómo solicitar el servicio	<ol style="list-style-type: none"><li>Presencialmente en cada centro (en caso de formulario de inscripción se deberá rellenar i entregar en el centro).</li><li>Actividades organizadas para entidades que se pueden consultar en la web municipal (<a href="https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/">https://www.gramenet.cat/ajuntament/arees-municipals/centres-civics/els-equipaments/</a>). Las inscripciones se han de hacer directamente con la entidad en horario de atención al público. Se puede consultar en cada centro.</li></ol>

#### 4. Compromisos de calidad ante los /las usuarios/arias e indicadores de cumplimiento

Compromisos de calidad	Indicadores para medir nuestros compromisos	Objetivo anual
Confirmar la disponibilidad de espacios en los centros solicitados para usos ciudadanos en un máximo de 7 días-	% de demanda de espacios resueltas en 7 días	100%
Atender las demandas de asesoramiento y orientación a entidades y grupos no formales en las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Por correo electrónico, en un periodo máximo de 48h.</li> <li>▪ Obtener un grado de satisfacción <math>\geq 7</math> (en una escala del 1 a 10) a través de una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida-</li> </ul>	<p>% de atención de demandas por correo electrónico en un tiempo máximo de 48h</p> <p>Grado de satisfacción sobre la atención recibida en demanda de asesoramiento y orientación de entidades (escala del 1 al 10)</p> <p>100%</p> <p><math>\geq 7</math></p>	
El Departamento de Centros Cívicos garantiza la realización de tres talleres y actividades en los Casales en las siguientes condiciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Número mínimo de talleres y actividades anuales: 3</li> <li>▪ Grado de satisfacción (escala del 1 al 10) obtenido a la encuesta de satisfacción.</li> </ul>	<p>Número de talleres y actividades anuales organizadas por el Departamento de Centros Cívicos y Casales</p> <p>Grado de satisfacción sobre talleres y actividades organizados por el Departamento (escala del 1 al 10)</p>	<p><math>\geq 3</math></p> <p><math>\geq 7</math></p>

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal al final de l'any.



## 5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento se seguirá el procedimiento siguiente:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se darán a término para evitar su repetición.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento

## 6. Formas de colaboración y participación de los/las usuarios/arias en la mejora del servicio

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos i/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015.
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción.
- Escritos dirigidos al Servicio.
- Opiniones a través de las redes sociales:

## 7. Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Se puede acceder fácilmente haciendo clic aquí.
- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención al Ciudadano, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal: <https://www.gramenet.cat/seu-electronica/cita-previa/>

En todo caso, los usuarios y las usuarias también se pueden dirigir presencialmente al servicio, pueden llamar por teléfono en horario de atención al público, y/o pueden contactar cuando lo deseen a través del correo electrónico.

## 8. Normativa específica del servicio

- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, de Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de Transparencia, de Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de Santa Coloma de Gramenet.

## 9. Derechos y deberes de la ciudadanía

### 9.1 Derechos

- Derecho a recibir un trato de respeto y consideración por parte del personal del servicio.
- Derecho a utilizar cualquiera de las dos lenguas oficiales en Catalunya.
- Derecho a la información y asistencia sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos.
- Derecho al hecho que las actuaciones del servicio se lleven a cabo de la manera que resulte menos costosa y más eficiente.
- Derecho a que el Ayuntamiento respete y cumpla las condiciones estipuladas en los contratos y convenios adoptados con terceros.

### 9.2 Deberes

- Tratar con respeto y consideración al personal que presta los servicios.
- Facilitar todos los datos necesarios para la tramitación de fiestas y actos.
- Mantener un bon uso de los bienes cedidos así cómo de los elementos comunes de los edificios en los que se ubiquen.
- Mantener unas buenas relaciones de convivencia con el resto de entidades del Centre Cívico o Casal.
- Participar en la mejora de los servicios mediante la presentación de quejas y sugerencias.
- Participación en las reuniones de Mesas de entidades ( entidades con sede).

## 10. Fecha de aprobación y próxima actualización de la Carta

Esta Carta de Servicios ha sido aprobada por el Pleno municipal el día 28 de noviembre de 2016 y parcialmente modificada en el Pleno Municipal del día 3 de abril de 2018. El contenido se revisará y actualizará cada tres años o siempre que tengan lugar algunas de las siguientes circunstancias:

- Modificaciones normativas que afecten a los servicios prestados o a las Cartas de Servicios.
- Cambios significativos en la organización de las unidades administrativas y en los procesos internos de trabajo.
- Introducción de nuevos servicios y compromisos que respondan mejor a las expectativas ciudadanas.

La persona responsable de la actualización, así como del mantenimiento, difusión y cumplimiento de compromisos es Francisco Rodríguez Romero, responsable del Departamento.

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”